

# ФИНАНСОВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ НАРУШИЛА ВАШИ ПРАВА?

ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ  
СПОРА ОБРАТИТЕСЬ  
К ФИНАНСОВОМУ  
УПОЛНОМОЧЕННОМУ\*



С какими вопросами  
можно обращаться  
к финансовому  
уполномоченному?

Финансовая организация:

- нарушила условия договора
- не вернула убытки по договору ОСАГО
- навязала дополнительные услуги при кредитовании, не получив информированного согласия потребителя
- изменила условия договора в одностороннем порядке
- ввела дополнительные комиссии по договору
- отказала в осуществлении страхового возмещения или компенсации иных расходов

Условия при обращении  
к финансовому уполномоченному

- финансовая организация отказывается удовлетворить требования
- договор физического лица не связан с осуществлением предпринимательской деятельности
- размер требования к финансовой организации не превышает 500 тыс. рублей, а по договорам ОСАГО – без ограничения по сумме



Подробнее  
по QR-коду

\*Финансовый уполномоченный – независимый специалист, который помогает урегулировать споры между физическими лицами и финансовыми организациями в досудебном порядке.

# ФИНАНСОВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ НАРУШИЛА ВАШИ ПРАВА?



ПРОКУРАТУРА  
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ СПОРА ОБРАТИТЕСЬ  
К ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ\*

С какими вопросами можно  
обращаться к финансовому  
уполномоченному?

Финансовая организация:

- нарушила условия договора
- не вернула убытки по договору ОСАГО
- навязала дополнительные услуги при кредитовании
- изменила условия договора в одностороннем порядке
- ввела дополнительные комиссии по договору
- отказала в осуществлении страхового возмещения или компенсации иных расходов

Условия при обращении  
к финансовому уполномоченному

- Финансовая организация отказывается удовлетворить требования
- Договор физического лица не связан с осуществлением предпринимательской деятельности
- Размер требования к финансовой организации не превышает 500 тыс. рублей, а по договорам ОСАГО – без ограничения по сумме
- При необходимости Служба финансового уполномоченного организует проведение независимой экспертизы

Порядок рассмотрения  
обращений:

1. Подайте заявление в финансовую организацию, оказавшую услугу
2. Подайте обращение финансовому уполномоченному при несогласии с ответом финансовой организации
3. Финансовый уполномоченный рассмотрит обращение в течение 15 рабочих дней
4. Финансовая организация обязана исполнить решение финансового уполномоченного в указанный в нем срок



Подробнее  
по QR-коду



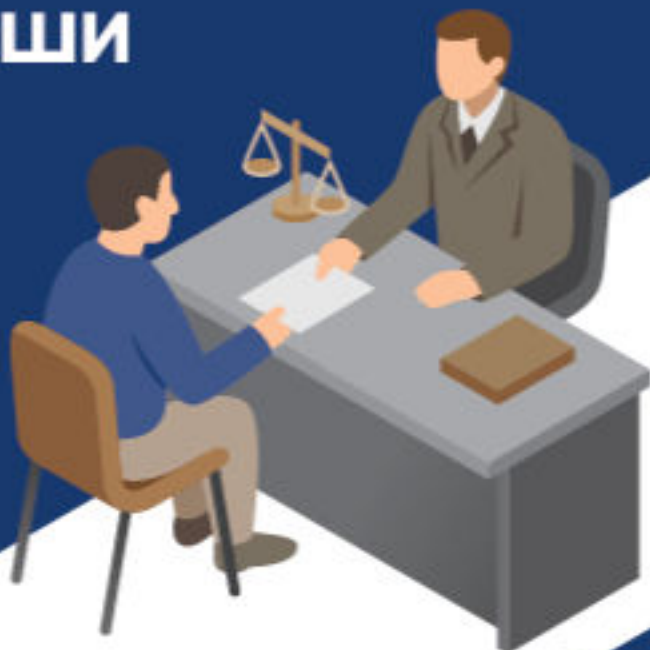
\*Финансовый уполномоченный – независимый специалист, который помогает урегулировать споры между физическими лицами и финансовыми организациями в досудебном порядке.

Порядок установлен Федеральным законом № 123-ФЗ  
«Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»

# ФИНАНСОВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ НАРУШИЛА ВАШИ ПРАВА?



ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ  
СПОРА ОБРАТИТЕСЬ  
К ФИНАНСОВОМУ  
УПОЛНОМОЧЕННОМУ\*



С какими вопросами  
можно обращаться  
к финансовому  
уполномоченному?

Финансовая организация:

- нарушила условия договора
- не вернула убытки по договору ОСАГО
- навязала дополнительные услуги при кредитовании
- изменила условия договора в одностороннем порядке
- ввела дополнительные комиссии по договору
- отказала в осуществлении страхового возмещения или компенсации иных расходов

Условия при обращении  
к финансовому уполномоченному

- финансовая организация отказывается удовлетворить требования
- договор физического лица не связан с осуществлением предпринимательской деятельности
- размер требования к финансовой организации не превышает 500 тыс. рублей, а по договорам ОСАГО – без ограничения по сумме



Подробности  
по QR-коду



Об обращении в органы  
прокуратуры  
подробнее по QR-коду

\*Финансовый уполномоченный – независимый специалист, который помогает урегулировать споры между физическими лицами и финансовыми организациями в досудебном порядке.